



讲故事学管理

提醒自我

讲故事:

有个老太太坐在马路边望着不远处的一堵高墙，发现它已经倾斜，马上就会倒塌。见有人向那边走过去，她就善意地提醒道：“那堵墙要倒了，远着点走吧。”又有人走来，老太太又劝告。三天过去了，许多人在老太太的提醒下，绕过那堵高墙，平安通过了。第四天，老太太家里有急事，忘了那堵摇摇欲坠的高墙，走到墙

根下时，墙倒下了，老太太被掩埋在灰土砖石中，气绝身亡。

学管理:

提醒别人往往很容易，很清醒，但能做到时刻清醒地提醒自己却很难。所以说，许多危险来源于自身，老太太的悲哀便因此而生。同样，作为管理者来说，在提醒别人的时候，千万别忘了提醒自己，时刻保持清醒的头脑才能使团队走得长远。(陈超)

快乐做客服

如果你见过客服工作，你会觉得客服很简单：接听，上传下达，任务完成。但是，如果你从事过客服工作，你会发现：做客服不难，做好却不简单！

何解？在公交客服工作中你真的总是会碰到很多“奇葩”乘客，让你很无语，或是成为其“出气筒”。如何不被这些乘客的负面情绪传染，拥有一身百毒不侵的“真功夫”是每个客服人员的必修课。

如果将接电话比作看小说，一个电话就像一篇短篇小说，如果可以做到翻完就过，坚决不在上一个故事中流连忘返。一天工作下来，你便可以保持“本我”的状态。

通过一段时间的客服工作经历，积累了不少故事。记录一下印象深刻的，或是当时难以解决的，事后消化，再碰到类似的问题那就“手到擒来”，岂不快乐。

在日常接听中，我们总是会碰到很多自己回答不了的问题，不要把自己妄想成“百事通”，一个人马上解决所有的问题。口中说出错误的结

果，那还不如不说，如果一定要说，那也请给自己留一点“空间”。

客服最常出现的问题就是重复，类似问题都在反复询问，拿起“认真”的咒语，认真倾听第一句话，一般就可以马上了解对方此刻的状态，想表达的内容，我们的潜意识提前告知自己需要在哪个模块中寻找需要的信息，这样可以缩短通话时间，既降低工作量，又节省时间，岂不两全齐美。

再次就是实时更新，关注公告、通知，有情况提前记录，做好提前部署，避免不必要的投诉。

电话接多了就会发现，如果之前的公告、通知有所更改，那么询问、投诉电话便会铺天盖地而来，接着将开启“单曲循环”模式，一个相同的问题被反复询问，对客服人员确实是一种折磨，需要拿出“于我已是千锤百炼，于他却是崭新一页”的心态，做好攻坚战。

以上是本人对客服工作的一点拙见，希望能帮助到每位客服工作者，愿大家快乐工作每一天。

(岳雅俊)

浅谈态度

态度，有时候决定一个人的高度，没有卑微的工作，只有卑微的工作态度，而我们的工作态度完全取决于自己。态度是决定能否成功的关键。好的态度由多个方面体现，你可能是积极向上，诚实守信，或是你勇于挑战，拥有团队合作的精神，好的态度是把一件事情做好的关键。

态度，有时候比才能更重要。如果一个人有了良好的才能，却没有足够好的态度，就会落得没有人和你合作的状态，团队精神更讲究的是团队合作，而非个人的能力。因此，无论我们做任何事情，只要我们抱着积极的态度，就能学习到

更多的东西，事情就会越做越好。态度，有时候决定了能见度。只要拥有良好的态度，别人一定会看得见你的努力。如果想让老板或主管看得见你的表现，不只要具备工作能力，更要体现出你做事的态度。别逃避做小事，工作无小事，不要害怕做小事，小事能够做好，才能做大事，让自己有从小事做起的心态，就更容易成功。想在竞争激烈的职场环境中胜出，就不能不培养良好的做事态度。

态度决定一切。无论喜不喜欢眼前的工作，既然决定要做，就应该把它做好。

(徐政兵)

湖南龙骧巴士论坛

礼让斑马线 文明伴我行

斑马线是文明线，也是生命线。机动车过斑马线要礼让行人，这在交通法中已有明确规定。为预防和减少道路交通事故的发生，全面提升驾驶员的遵纪守法意识，提升道路通行的安全和谐，公司自2015年以来，倡导司属车辆主动在斑马线前礼让行人，坚决对交通陋习说“不”。

大家都知道如今在斑马线文明上做得最好的是小学生，为何连孩子们都懂的道理成人却做不到呢？所谓身教大于言传，也请成人自律，做好孩子们的榜样，莫让斑马线成为一个冷冰冰的交通标志。

首先，从驾驶员的身份出发，斑马线前的减速礼让行传递的是一种风度。如今的城市生活节奏加快，交通文明很大程度上传达着一个城市的文明，斑马线亦成为代表驾驶员素质的一条文明线。

经过近年来大力宣传城市交通文明建设，“斑马线前停一停”逐渐被人们熟知并接受，越来越多的车辆已经习惯在经过斑马线时减速慢行，但不可否认的是，仍有一部分车辆做不到这点，这些不文明的习惯也就埋下了交通事故的隐患。所以，为确保斑

(易超)

高温季节的车间安全生产管理

近期天气持续高温，是生产安全事故的多发、频发期。高温季节是车辆各部位故障的高发期，比如发动机、油、气、电路等都会受高温影响而出现故障，同时，高温季节也是检验车间管理工作是否到位、维修人员思想素质的最佳时段。

首先，在预防事故方面。车间全面做好安全宣教工作。全面落实每周一大会(周会)、每天一小会(晨会)制度，强调安全第一是每天的必修课。每天的高温时段熬绿豆粥，发放冰水、冰西瓜及防暑药品，确保修理员工良好的工作状态，预防工作期间中暑或因精神疲劳发生事故。全面落实和监督检查生产过程中的安全保障措施，如保养过程中保险凳是否按标准摆放，高空作业是否带安全帽、安全绳等等。排查安全隐患，重点对油路、电路等

(徐政兵)

珍爱生命 心系安全

生命只有一次，我们每个人都务必珍爱它，想要生命充满欢乐，安全是一切成功与快乐的保障。

安全时刻谨记我心。当你悠然自得品尝香烟时，可曾想到你随意丢下的烟头可能引起一场不必要的灾难；当你情不自禁地一脚油门时，可曾想到你的一次不礼让斑马线可能引起一场严重的车祸。安全隐患随时潜伏在我们身边，带来意想不到的灾难，所以我们务必处处留心，心系“安全”，只有这样我们的生活才会更加精彩。

(傅智杰)

马线上的交通安全，驾驶员自律很重要。

其次，从行人的身份出发，行经斑马线遵守交规是对自身的安全负责。要做到从我做起，加强自身的规则意识，不要存在侥幸心理、从众心理，杜绝“中国式过马路”。文明过马路，重在良好习惯的养成，惩罚只是手段，不是最终目的。

大家都知如今在斑马线文明上做得最好的是小学生，为何连孩子们都懂的道理成人却做不到呢？所谓身教大于言传，也请成人自律，做好孩子们的榜样，莫让斑马线成为一个冷冰冰的交通标志。

交通文明是一个城市文明的窗口，加强交通文明宣传，强化交通规范教育，加大违法执法力度缺一不可。要做斑马线上的文明人，其实说难也不难，作为驾驶员行经斑马线，提前减速并在斑马线前停车让人；作为行人，不抢黄灯、不闯红灯；对于不文明的轻度违规者强制参与短时间的交通文明劝导即可。文明要积累，习惯养成，做一个斑马线上的文明人需要每个市民共同努力。

(易超)

不宜长。午睡时间过长，中枢神经会加深抑制，脑内血流相对减少会减慢代谢过程，导致醒来后周身不舒服而更加困倦。

中暑七罪宗:

一、暴晒

修正方法:尽量不要在10点至16点时暴露在阳光里。如果一定要出门，最好戴上遮阳伞或遮阳帽、戴上太阳镜，并涂抹防晒霜，最好准备充足的水或饮料。

二、着装不当

修正方法:外出时最好穿棉、麻、丝类的织物，少穿化纤品类服装，以免大量出汗时不能及时散热。

三、饮酒

修正方法:少喝酒，少喝含咖啡因的饮料，如可乐、咖啡等。

四、缺水

修正方法:别等口渴了才喝水，应根据气温的高低，每天喝1.5至2升水。出汗较多时可适当补充一些盐水。

五、睡眠不足

修正方法:保证充足的睡眠也是预防中暑的有效措施。最佳就寝时间是22时至23时，最佳起床时间是5时30分至6时30分。睡眠时注意不要躺在空调的出风口和电风扇下。

六、剧烈运动

修正方法:夏天不提进行爬山等在室外、白天进行的剧烈运动，建议选择游泳、早晚慢跑等体育活动。

七、准备不足

修正方法:随身携带的包包里最好储备防暑降温药品，如十滴水、仁丹、风油精等，以防应急之用。

平凡的岗位 默默地坚守



到库房换下来堆积如山的碟刹钳转轴总成、制动气室等零部件，他悉心进行研究并尝试着散体修复，用两到三个坏的配件总成拼凑成一个好的配件，或是配合库房进所需要的零配件进行散体修复。第一次尝试就让他找到了感觉，只要能修复的配件在他手里都能焕然一新，他都愿意一次又一次不厌其烦地尝试。

逆水行舟，不进则退。单定根有着超前的思想认识。他常说:

“现在车辆新技术更新换代越来越快，固守现有的专业知识故步自封是不能够的”。所以，在不断强化专业理论与实践的同时，他积极拓宽知识面，不断充实自己，提高综合素质，从之前的汽油车、CNG车、柴油车到纯电动车，他总是先人一步地去钻研。功夫不负有心人，通过他的学习和努力，在自身取得很大进步与提高的同时，为公司解决了许多实际难题，成为了全能型技术能手。

这就是单定根，一个普普通通的汽车修理工，始终以“道虽通不行不至，事虽小不为不成”作为人生信条，从每件小事做起，点点滴滴做起在平凡的岗位默默地坚守。

(吕维超 肖利群)



文明创建期间，龙三队积极做好学雷锋志愿者工作，为过往的行人、乘客答疑解惑，同时配有医药箱、工具箱为市民提供便利服务。

(王亦岑)

维修班的夏天

长沙的夏天，一向是以炎热难耐出名的。今年在盛夏开启橙色预警模式之时，公司接收新能源车的任务也同时启动了。

7月下旬，公司购买的95台新车已经顺利地到位，要求收银中心维修班一周内必须完成所有车辆IC卡机、投币箱的安装、检查和测试工作。

接到通知后，收银中心第一时间根据车辆编号，及时将维修班门技术人员连续四天的奋战，龙骧巴士接收的95台新能源公交车全部按时出厂，以崭新的面貌加入到为长沙市民服务的行列中。

(石煜 刘畅顺)

码头垃圾清理 我们在行动

七月，正值盛夏，站在陶公庙码头水域河岸望去，原本干净畅通的河道不复存在，取代的是一片绿汪汪的景象。河湾内水面上浮满了密密麻麻的水葫芦和绿萍，丝毫不见水流，乍一看，更像是一块沼泽地。仔细观察便能发现，在这满目绿色中，还散落着无数枯木断枝、白色垃圾和废弃物。

7月3日，在接到码头工作人员情况反馈后，龙骧浏阳河迅速组织一支由8名工作人员、1艘游船、1艘快艇和1艘海事局支援巡逻船组成的清扫队伍奔赴现场，在长沙县陶公庙旅游码头水域开展河漂垃圾清理行动，清理河面上漂浮的水葫芦和水面垃圾。

(黄诗祺)

为坚守在高温下的维修工点赞

进入三伏天，持续的高温，让长沙进入“烧烤”模式。高温下，四车间维修工仍然坚守在各自的岗位上，他们用辛勤和汗水，诠释着认真负责的工作态度。

“时暑不出门，亦无宾客至。”谁都能够寻觅一份清凉，缓解酷暑中的燥热和疲惫。可是，有这么一群人，在一个个或固定或流动的“烤点”上，坚守岗位，挥汗如雨，他们身上湿透的工作服，在高温的浸透下构成了盛夏里一道道炫目的风景。

维修车间温度超过45℃，“衣服就湿干过，胳膊都能甩得出水来。”车间维修的张师傅一边维修一边说，他的衣服已湿透了，脸上也满是汗水，但他仍一丝不苟地拧螺丝、检查车辆。

炎炎夏日，一辆辆公交车穿梭在城市的每个地方，让市民的出行更加舒适便捷。而这一辆辆公交车的安全运行，离不开公交车维修工，正是因为他们辛勤的工作，为公交车的高效出行保驾护航。

(余国红)